

様式 7

## アドバイス・レポート

平成 24 年 3 月 26 日

平成 23 年 10 月 3 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（京都市小川特別養護老人ホーム）様につきましては、第三者評価結果に基づき、下記のとおりアドバイスをいたしますので、今後の事業所の運営及びサービスの提供に役立ててください。

## 記

特に良かった点とその理由(※)	<p><b>組織体制</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>委員会・会議一覧を備え、開催時期・参加者・目的等を明確にして組織の透明性を図っておられました。</li></ul> <p><b>利用者の家族等との情報交換</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>毎月家族に送付される“フロアファミリー通信”で、利用者個別の状況について、担当者から直筆のメッセージを届けておられました。それがきっかけで家族が担当職員を訪ねてこられることもあり、職員の関わり方も意識的になって、より良いケアの実践に繋がっていると思われました。</li></ul> <p><b>事故の再発防止等</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>ヒヤリハット事例を挙げやすくするために、従来の報告書形式から簡易報告書形式に見直し、毎月挙げた事例を検証することで事故防止に活用しておられました。事故を未然に防ぐという意識が、職員の間で徹底されていました。</li></ul>
-----------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p><b>法令遵守の取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現場責任者が把握すべき法令として、労働基準関係法令が明文化されていませんでした。</li> </ul> <p><b>サービス提供に係る記録と情報の保護</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の廃棄に関する規定がありませんでした。</li> </ul> <p><b>感染症の対策及び予防</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>感染症マニュアルには最新情報を追加されていましたが、実践的な内容に欠ける部分があり、設置箇所が一部に留まっていました。</li> </ul>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p><b>法令遵守の取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>労働基準法、パートタイム労働法、労災法等は、現場段階でも把握し明文化することにより、法令遵守の姿勢が高まるのではないのでしょうか。</li> </ul> <p><b>サービス提供に係る記録と情報の保護</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の廃棄の規定を整備されることによって、誤認廃棄や漏洩防止が図られるのではないのでしょうか。</li> </ul> <p><b>感染症の対策及び予防</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業所独自の実践的な感染症マニュアルを策定し、また関係部署のすべてに設置されることによって、感染症の対策・予防に有効にはたらくのではないのでしょうか。</li> </ul>
<p>その他</p>	<p><b>情報共有ネットワークシステムの活用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報共有ネットワークを活用し、最新情報を発信することで、情報伝達の効率化を図っておられました。発信した情報は、各職員が閲覧したかどうかの記録を確認することもでき、確実な情報伝達がされました。</li> </ul> <p><b>ケアの質の向上への取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>従来型施設にもかかわらず、ユニットケアに取り組まれていました。明るく家庭的な雰囲気の中で、利用者が快適に生活できるように、職員が工夫されました。</li> </ul>

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントを「評価結果対比シート」に記載しています。

(様式6)

## 評価結果対比シート

事業所番号	2670200316
事業所名	社会福祉法人京都福祉サービス協会 京都市小川特別養護老人ホーム
受診メインサービス (1種類のみ)	介護老人福祉施設
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護 通所介護 介護予防通所介護
訪問調査実施日	平成24年2月28日
評価機関名	一般社団法人京都府介護福祉士会

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
<b>I 介護サービスの基本方針と組織</b>						
<b>(1)組織の理念・運営方針</b>						
	理念の周知と実践	1	組織の理念及び運営方針を明確化・周知している。また、法人の経営責任者（運営管理者含む）及び事業所のスタッフ全員が、理念及び運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。	A	A	
	組織体制	2	経営責任者（運営管理者含む）は、公正・適切なプロセスで意志決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	A	A	
	(評価機関コメント)		・組織の理念、運営方針を事業所内に掲示し、ホームページ・パンフレットに明記し周知されていました。 ・組織図を備え、職務権限を運営規定に明記して組織の透明性を図っておられました。			
<b>(2)計画の策定</b>						
	事業計画等の策定	3	組織として介護サービスの向上に向けた計画を策定するとともに着実に実行している。また計画策定には多角的な視点から課題を把握している。	A	A	
	業務レベルにおける課題の設定	4	各業務レベルにおいて課題が設定され、各部門全体が課題の達成に取り組んでいる。	A	A	
	(評価機関コメント)		・単年度ごとの事業計画を策定し、また中・長期的には人材育成を目標に取り組まれていました。 ・ユニットごとに業務レベルでの課題の周知と検討が行われていました。			
<b>(3)管理者等の責任とリーダーシップ</b>						
	法令遵守の取り組み	5	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	A	B	
	管理者等によるリーダーシップの発揮	6	経営責任者又は運営管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業運営をリードしている。	A	A	
	管理者等による状況把握	7	経営責任者又は運営管理者は、事業の実施状況等を把握し、いつでもスタッフに対して具体的な指示を行うことができる。	A	A	
	(評価機関コメント)		・明文化すべき法令に、労働基準関係法令がありませんでした。 ・管理者が職員へのアンケートを実施し、事業運営に活用されていました。 ・緊急時対応マニュアル・職員連絡網を整備し、指示命令システムを明確にされていました。			

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
<b>II 組織の運営管理</b>						
<b>(1)人材の確保・育成</b>						
		質の高い人材の確保	8	質の高い介護サービスを提供できる人材の確保のために、必要な人材や人員体制についての管理・整備を行っている。	A	A
		継続的な研修・OJTの実施	9	採用時研修・フォローアップ研修等を実施し、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。また業務を通じて日常的に学ぶことを推進しており、スーパービジョンを行う体制がある。	A	A
		実習生の受け入れ	10	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	A	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所独自のゆとりある人員配置を行い、資格取得にも事業所の支援体制がありました。</li> <li>・段階的な研修体制を構築し、事業所には研修担当職員を配置しておられました。</li> <li>・実習生の受け入れのためのマニュアルを整備し、実習指導者の研修を行い、法人内実習担当者会議も行っておられました。</li> </ul>		
<b>(2)労働環境の整備</b>						
		労働環境への配慮	11	質の高い介護サービスを提供することができるよう、スタッフの労働環境に配慮している。	A	A
		ストレス管理	12	スタッフの業務上の悩みやストレスを解消するために、具体的な取組みを行い業務の効率を高めている。また、スタッフが充分にくつろげ、心身を休めることができる休憩場所を確保し必要な環境を整備している。	A	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令の基準を上回る育児休業制度を整えておられました。</li> <li>・職員が産業医である精神科医師に相談できる体制がありました。</li> </ul>		
<b>(3)地域との交流</b>						
		地域への情報公開	13	事業所の運営理念を地域に対して開示し、広報するとともに、利用者と地域との関わりを大切にしている。	A	A
		地域への貢献	14	事業所が有する機能を地域に還元している。	A	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページや機関紙「月刊小川通信」を通じて、地域への広報に努めておられました。</li> <li>・地域の祭りに相談コーナーを設置されるなど、介護・福祉に関する啓発活動に積極的に貢献しておられました。</li> </ul>		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
<b>III 適切な介護サービスの実施</b>						
<b>(1)情報提供</b>						
		事業所情報等の提供	15	利用者（希望者含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	A	A
		(評価機関コメント)		・機関紙、ホームページで情報提供が適切に行われていました。		
<b>(2)利用契約</b>						
		内容・料金の明示と説明	16	介護サービスの利用に際して必要となる内容や料金について、利用者に分かりやすく説明し同意を得ている。	A	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用契約書、重要事項説明書でわかりやすい記述がされていました。</li> <li>・判断能力に支障があると思われる方には、成年後見人や代理人との契約を締結されていました。</li> </ul>		

(3)個別状況に応じた計画策定				
アセスメントの実施	17	利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況を踏まえたうえでアセスメントを行っている。	A	A
利用者・家族の希望尊重	18	個別援助計画等の策定及びサービスの提供内容の決定に際して、利用者及びその家族の希望を尊重している。	A	A
専門家等に対する意見照会	19	個別援助計画等の策定に当たり、必要に応じて利用者の主治医・OT/PT・介護支援専門員・他のサービス事業所等に意見を照会している。	A	A
個別援助計画等の見直し	20	定期的又は必要に応じて、個別援助計画等の見直しを行っている。	A	A
(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・6ヶ月に1回アセスメントを行い、心身状況や利用者・家族の意向を適切に記録しておられました。</li> <li>・定期的に担当者会議を開催して利用者・家族の希望を確認し、個別援助計画を作成されていました。</li> <li>・担当者会議には各専門職が参加するとともに、事前に情報共有システムを活用した意見集約の仕組みがありました。</li> <li>・3ヶ月毎にモニタリングが行われ、状況変化に応じて個別援助計画の見直しをされていました。</li> </ul>		
(4)関係者との連携				
多職種協働	21	利用者の主治医をはじめ、関係機関との間で、連携体制又は支援体制が確保されている。	A	A
(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・常時看護師を通じての主治医との連携体制があり、利用者の入退院の際には、医療機関と連絡調整を図っておられました。</li> <li>・緊急入所のケースでは、行政や地域包括支援センターと連携を図っておられました。</li> </ul>		
(5)サービスの提供				
業務マニュアルの作成	22	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル・手順等）が整備され、スタッフに活用されている。標準的な実施方法は自立支援につながり、事故防止や安全確保を踏まえたものになっている。	A	A
サービス提供に係る記録と情報の保護	23	利用者の状況及びサービスの提供状況等が適切に記録されており、管理体制が確立している。	A	B
職員間の情報共有	24	利用者の状況等に関する情報をスタッフ間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	25	事業者はサービスの提供にあたって、利用者の家族との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に関する独自のマニュアルを活用し、年に1回見直しされていました。</li> <li>・個人情報の廃棄に関する規程がありませんでした。</li> <li>・利用者個別の状況について、情報ネットワークで共有し、申し送り時にも活用しておられました。</li> <li>・毎月家族に送付される「フロアファミリー通信」で、利用者個別の状況について、担当者から直筆のメッセージを届けておられました。年1回、家族懇談会を開催されていました。</li> </ul>		
(6)衛生管理				
感染症の対策及び予防	26	感染症の対策及び予防に関するマニュアルの作成等により、スタッフ全員が感染症に関する知識をもってサービスの提供を行っている。	A	B
事業所内の衛生管理等	27	施設（事業所）内における物品等の整理・整頓及び衛生管理を行い、効率的かつ安全なサービスの提供を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症マニュアルには最新情報を追加されていましたが、実践的な内容に欠ける部分があり、マニュアルの設置箇所が一部に留まっていました。</li> <li>・施設内は整理整頓され、清潔に保たれていました。臭気対策として、施設内にオゾン脱臭器を設置しておられました。</li> </ul>		
(7)危機管理				
事故・緊急時等の対応	28	事故や緊急時、災害発生時等における対応等を定めたマニュアルがあり、年に1回以上、必要な研修又は訓練が行われている。	A	A
事故の再発防止等	29	発生した事故等に係る報告書や記録を作成し、事故の再発の防止のために活用している。	A	A
(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故や緊急時の対応マニュアルを整備し、避難訓練や地域との合同防災訓練を実施されていました。</li> <li>・ヒヤリハット事例を挙げやすくするために、従来の報告書形式から簡易報告書形式に見直され、定期的に検証することで事故防止に役立てておられました。</li> </ul>		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
<b>IV利用者保護の観点</b>						
<b>(1)利用者保護</b>						
		人権等の尊重	30	利用者本位のサービス提供及び高齢者の尊厳の保持に配慮したサービス提供を行っている。	A	A
		プライバシー等の保護	31	利用者のプライバシーや羞恥心について、常に問題意識をもってサービスの提供を行っている。	A	A
		利用者の決定方法	32	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。	A	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待や拘束は、事業所独自の「(法令遵守規程)コンプライアンスルール」で明確にし、その防止に積極的に取り組まれていました。</li> <li>・入所判定に地域の第三者や協力病院の医師も参加し、透明性の高い入所判定が確保されていました。</li> </ul>		
<b>(2)意見・要望・苦情への対応</b>						
		意見・要望・苦情の受付	33	利用者の意向(意見・要望・苦情)を広く拾い上げ、収集する仕組みが整備されている。	A	A
		意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	34	利用者の意向(意見・要望・苦情)に迅速に対応するとともに、サービスの向上に役立っている。	A	A
		第三者への相談機会の確保	35	公的機関等の窓口で相談や苦情を訴えるための方法を、利用者及びその家族に周知している。	A	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱を適切な位置に配置し、また入所者ごとの担当介護職員を決めてきめ細かい対応をしておられました。</li> <li>・意見・要望への対応結果の他に「感謝事例」も公開されていました。</li> <li>・介護相談員を受け入れ、写真付きで紹介する掲示が行われていました。</li> </ul>		
<b>(3)質の向上に係る取組</b>						
		利用者満足度の向上の取組み	36	利用者の満足度を把握し、サービスの質の向上に役立っている。	A	A
		質の向上に対する検討体制	37	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、運営管理者を含む各部門の全職種のスタッフが積極的に参加している。	A	A
		評価の実施と課題の明確化	38	サービス提供状況の質の向上のため、定期的に評価を実施するとともに、評価結果に基づいて課題の明確化を図っている。	A	A
		(評価機関コメント)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回アンケート調査を実施し、分析、検討を行い回答を家族に送付するほか、それを記載したファイルを玄関に設置して自由に閲覧できるようになっていました。</li> <li>・外部の研修・会議等で得た情報を職員に周知する仕組みがありました。</li> <li>・法人内で相互評価を行う仕組みがあり、また第三者評価を毎年受診しておられました。</li> </ul>		